



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de suscripción a una plataforma en la nube (Software as a Service - SaaS) para la creación, gestión y difusión de guías temáticas informativas y contenidos digitales, orientada a bibliotecas académicas e institucionales.

2. Área usuaria

Escuela Nacional de Administración Pública

3. Finalidad Pública

Fortalecer las capacidades de investigación académica y la toma de decisiones en la gestión pública, proporcionando a la ENAP una plataforma para la creación y gestión de guías temáticas informativas y contenidos digitales. Este servicio facilitará el acceso organizado a información especializada y la formación continua de los servidores públicos, apoyando los programas de posgrado y otras iniciativas institucionales, beneficiando a investigadores, estudiantes y a la ciudadanía interesada con contenido relevante y cuidadosamente curado.

4. Antecedentes

El área de Posgrado y Extensión Académica de la ENAP tiene a su cargo cuatro líneas de trabajo, entre las que se encuentra la Biblioteca, una unidad de información especializada en temas de gestión pública y temas transversales al servicio civil.

En el marco de sus funciones, se identifica la necesidad de contar con una plataforma en línea especializada para bibliotecas que facilite la creación y difusión de guías temáticas informativas digitales accesibles a los usuarios, con el fin de fortalecer los servicios de información y apoyo académico que brinda la Biblioteca.

5. Objetivos de la Contratación

Objetivo General:

- Contratar la suscripción a una plataforma de creación y gestión de guías temáticas informativas y gestión de contenidos digitales orientada a bibliotecas, con el fin de dotar a la ENAP de una herramienta especializada, eficiente y de uso inmediato que permita organizar, gestionar y difundir recursos de información, en apoyo estratégico a los programas de posgrado, la formación continua y la investigación académica en gestión pública.

Objetivos Específicos:

- Asegurar que la plataforma permita al personal la creación, organización y edición visual de guías temáticas informativas y contenidos digitales, garantizando que el diseño y la publicación se realicen mediante herramientas de interfaz intuitiva, que faciliten su uso por parte del personal sin requerir conocimientos avanzados de programación o manipulación de código. No obstante, la solución deberá mantener la posibilidad de incorporar funciones personalizadas mediante código cuando se requiera ampliar capacidades o atender necesidades especializadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Garantizar el acceso seguro, continuo y multiplataforma (*responsive*) a las guías y contenidos, con el respaldo de la disponibilidad en la nube y un sistema de soporte técnico 24/7.
- Asegurar que la plataforma cuente con herramientas para la gestión, organización y control de los recursos bibliográficos (como listados A-Z), la medición del impacto (estadísticas de uso), y garantizar la portabilidad total de los contenidos creados en formatos abiertos al finalizar la suscripción.

6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con las siguientes actividades del Plan Operativo Institucional (POI):

AO 3.1.4: Producción académica de gestión del conocimiento en temas de administración y gestión Pública

7. Alcance y Descripción del servicio

El contratista proporcionará el acceso, mediante licenciamiento por suscripción, a una plataforma especializada y nativa en entornos bibliotecarios bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), alojada en la infraestructura de la nube del fabricante. El servicio garantiza el uso de una interfaz intuitiva con diseño adaptable (*responsive*), herramientas de control de recursos bibliográficos (Listas A-Z) y soporte técnico oficial.

8. Actividades

En el marco de la suscripción contratada, el proveedor deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

A. Puesta en Marcha y Acceso

- Proporcionar credenciales de nivel administrador para el acceso inicial de la ENAP a la plataforma.
- Garantizar el acceso seguro, continuo y estable a la plataforma desde el inicio de la suscripción.
- Otorgar acceso al centro de ayuda oficial del fabricante, garantizando la disponibilidad de manuales de usuario, videotutoriales y el calendario de sesiones de capacitación virtuales (webinars) y grabadas provistas por el fabricante para la autoformación del personal de la ENAP.
- Entregar el **Registro** de activación de la suscripción o **Constancia** de activación emitida por el fabricante (indicada en el Entregable Único), debidamente firmada.

B. Gestión y Soporte (Actividades Continuas - Vigencia del Contrato)

- Administrar y mantener la infraestructura de alojamiento en la nube, asegurando su disponibilidad, integridad, respaldo y actualizaciones periódicas.
- Garantizar la portabilidad total del contenido generado (guías y recursos asociados). Para ello, la plataforma debe incluir herramientas integradas de exportación en

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

formatos abiertos (ej. XML, JSON, o mediante OAI-PMH), sin costos adicionales, al finalizar el servicio.

- Proporcionar acceso a un sistema de soporte técnico en línea provisto por el fabricante (mediante plataforma de soporte, correo electrónico o sistema de tickets), para la atención de consultas y el reporte de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma.

8.1 Criterios mínimos de capacidad operacional del sistema

La plataforma contratada deberá contar con las siguientes capacidades mínimas para garantizar la eficiencia del servicio y la usabilidad por parte del personal de la Biblioteca:

Criterio mínimo requerido

- **Usabilidad y facilidad de uso:** Interfaz de edición visual que permita al personal bibliotecario crear y administrar guías temáticas informativas mediante un entorno intuitivo y amigable accesible para usuarios sin conocimientos avanzados de programación o manipulación de código.
- **Estructura modular:** Arquitectura de información orientada a bibliotecas que permita la reutilización de cajas de contenido (content boxes), páginas completas o guías creadas por otros usuarios del sistema, manteniendo la sincronización o mapeo dinámico de contenidos.
- **Gestión de recursos bibliográficos:** Módulo nativo y centralizado para la gestión de recursos de información (Lista A-Z de bases de datos), que permita la creación de activos (assets) reutilizables (enlaces, libros, bases de datos) con metadatos bibliográficos, de modo que cualquier actualización en el activo central se replique automáticamente en todas las guías donde esté insertado.
- **Capacidad de difusión integrada:** Herramientas para la creación y mantenimiento de espacios web o *blogs* complementarios integrados a la plataforma principal de guías.
- **Compatibilidad multiplataforma:** Diseño totalmente adaptable (*responsive*) para la correcta visualización en diversos dispositivos (computadoras, tabletas y móviles).
- **Analítica y rendimiento:** Motor de estadísticas de uso detalladas por contenido (guía, día, mes), con opción de integración con herramientas externas para análisis avanzado (ej. Google Analytics).
- **Interoperabilidad y reutilización:** Capacidad de exportar contenido mediante *widgets* o código embebido (HTML) para su fácil integración en otros entornos digitales institucionales.
- **Gestión de usuarios:** Posibilidad de asignar distintos niveles de permisos y roles (administrador, editor, visualizador) a usuarios internos.
- **Cumplimiento normativo:** Adherencia a los estándares de accesibilidad web (WCAG 2.1 Nivel AA o equivalente).

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- **Integración Bibliotecaria nativa:** Capacidad de integración nativa con catálogos en línea (OPAC), motores de búsqueda académica (Discovery Services) mediante cajas de búsqueda preconfiguradas, y soporte para la importación/búsqueda de metadatos de libros mediante identificadores estándar (ISBN/ISSN). Para garantizar la seguridad de la información, el sistema debe corresponder a una arquitectura de Software como Servicio (SaaS) de entorno bibliotecario, cuya infraestructura en la nube sea administrada y actualizada de manera centralizada por el fabricante original del software.

8.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

Los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el contratista.

8.3 Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona natural o jurídica
- Contar con RUC activo y habido
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (De corresponder)
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

Experiencia en la especialidad

El postor deberá acreditar una experiencia mínima de S/ 20,000.00 (Veinte mil y 00/100 Soles) facturados en los últimos tres (3) años, por la contratación de servicios similares. Se consideran servicios similares a la provisión de suscripciones bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS) para plataformas de entorno bibliotecario dedicadas a la creación, gestión y difusión de guías temáticas, orientados a instituciones de educación superior, centros de investigación o entidades públicas.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro que acredite el abono; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

8.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

No aplica. El servicio se presta de manera virtual a través de una plataforma en línea alojada en la nube del proveedor.

Plazo:

Plazo para activación de la suscripción

- El plazo máximo para la presentación del Entregable único es de veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- La suscripción tendrá una vigencia de 730 días calendario, contados desde el día siguiente de su activación. Si existieran observaciones para la activación, el plazo iniciará al día siguiente de haberse subsanado.

8.5 Entregable (Resultados esperados)

Descripción de entregable	Plazo de entrega
Entregable único: Documento de activación y acceso al servicio Registro o constancia de activación firmado por el contratista o emitido por el fabricante que contenga: - Enlace de acceso y credenciales de nivel administrador (usuario y clave), adjuntando captura de pantalla del ingreso a la plataforma. - Enlaces al centro de ayuda oficial, manuales y capacitaciones del fabricante, adjuntando captura de pantalla que evidencie la operatividad de cada enlace. - Captura de pantalla del módulo de analítica de la plataforma, que evidencie visualmente la capacidad del sistema para generar reportes estadísticos mensuales y reportes detallados por guía temática.	Hasta veinte (20) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscripción de contrato.

El entregable, deberá ser presentado a través de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

8.6 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

8.7 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

8.8 Propiedad Intelectual

SERVIR/ENAP retendrá la propiedad intelectual exclusiva e irrevocable sobre toda la información, bases de datos, contenidos, guías y recursos cargados, creados o generados por la institución en la plataforma durante la ejecución del servicio.

La plataforma, el software, la infraestructura en la nube y las actualizaciones tecnológicas corresponden a la propiedad intelectual exclusiva del fabricante, otorgándose a la Entidad una licencia de uso (suscripción) por el periodo de setecientos treinta (730) días calendario.

9. Medidas de control durante la ejecución contractual

Área que coordinará con el contratista:

La ENAP a través del área de Posgrado y Extensión Académica

Área responsable de la medida de control:

La ENAP a través del área de Posgrado y Extensión Académica.

Área que brindará la conformidad:

La conformidad de la prestación del servicio será otorgada por la ENAP



10. Modalidades de pago

A suma alzada

11. Forma de Pago

El pago se realizará en **una (1) sola armada (100% del monto total del contrato)**, posterior a la presentación del **Entregable Único** y la conformidad otorgada por la ENAP.

Posterior a la emisión de la conformidad por parte de la ENAP, el contratista remitirá el comprobante de pago electrónico al correo institucional correspondiente para el trámite de pago respectivo.

12. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

13. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL POSTOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

14. Solución de Controversias

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

15. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

16. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo de (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la ENAP.

17. Cláusula Antisoborno



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

18. Cláusula de Cumplimiento:

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

19. Anexos:

NO APLICA.